

Aanbesteding: Telecommunicatie als een dienst
Aanbestedende Dienst: Hoogheemraadschap van Delfland
Referentie: INK2021.232

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 10 Eis 10.6

Bij deze changes kunt u gebruik van deze specialisten. Kunt u het Prijzenblad uitbreiden zodat Inschrijver de uurtarieven van de Specialisten kan toevoegen? Kunt u akkoord gaan met deze werkwijze?

Antwoord:

De eis betreft het bijhouden van een incidentenadministratie welke op verzoek zonder kosten verstrekt wordt aan opdrachtgever. De door u gestelde vraag begrijpt opdrachtgever niet.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 10 Eis 10.2

Functionele ondersteuning gedurende looptijd contract is mogelijk en kan als meerwerk uitgevoerd worden. Aanbestedende dienst geeft aan zelf functioneel beheer uit te voeren. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

De eis is dat zonder meerwerk opdrachtnemer ondersteuning biedt aan de functionele en technische beheerders en gebruikers (indirect) van de opdrachtgever.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Algemene vraag

Vraag:

In het voortraject heeft Aanbestedende dienst een Marktconsultatie gedaan. Kunt u de resultaten van de Marktconsultatie met Inschrijvers delen?

Antwoord:

Nee de resultaten gaan we niet delen. Alle informatie die we uit de marktconsultatie hebben verkregen is intern verwerkt en beoordeeld. De zaken die van belang zijn voor de uitvraag zijn verwerkt in de aanbestedingsdocumenten.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Proces

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 3.

Tijdens de marktconsultatie heeft u aangegeven Teams-calling uit te vragen. De vraag is nu gebaseerd op een oplossing zonder Teams-calling vanwege de VMWare omgeving. Teams is beschikbaar voor de organisatiebrede chat die u uitvraagt. De VMWare omgeving heeft wellicht ook impact op de softphone die u uitvraagt. Kunt u aangeven waarom de gevraagde oplossing wel mogelijk is i.c.m. uw VMWare omgeving? unt u aangeven waarom nu geen Teams oplossing wenst?

Antwoord:

Binnen de huidige omgeving gebruiken enkele medewerkers een softphone en dit functioneert. Om meerdere (niet nader toe te lichten) redenen wensen we geen dedicated Teams Calling oplossing. Een integratie met MS Teams volgt mogelijk in de toekomst, zie eis 3.2 (bijlage F - Bestek, annex 1 PVE).

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Beschrijvend document Hoofdstuk 3.10

Vraag:

Tweede alinea; Inschrijver refereert aan de zin; "vragen zo spoedig mogelijk nadat ze zijn opgekomen, in te dienen, zodat vragen ook zo snel mogelijk kunnen worden beantwoord". Kan Inschrijver er vanuit gaan dat Aanbestedende Dienst tussentijds antwoorden via Tendered deelt?

Antwoord:

Ja

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Proces

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 2 en 4.

Inschrijver is voornemens aan te bieden met twee platformen. Een voor de huntgroepen en een voor het contactcenter wat kan doorgroeien naar multi channel. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Ja

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Formulier 9. Prijsformulier

Vraag:

Is het jaarlijks vooruitbetalen van een aantal diensten een optie voor Aanbestedende dienst? Dit levert namelijk een financieel voordeel op voor Aanbestedende dienst. Indien bevestigend bent u bereid het prijsformulier aan te passen?

Antwoord:

Opdrachtgever past het prijzenblad niet aan. U kunt in het Globaal ontwerp aangeven welke diensten onder welke randvoorwaarden vooruitbetaald kunnen worden en wat het financieel voordeel is wat behaald kan worden.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 4 Eis 4.1

Wat is het tijdspad waarin u voorziet om naast spraak andere kanalen te gebruiken binnen de contactcenter omgeving?

Antwoord:

Het tijdspad wat we voorzien is 6-12 maanden na implementatie nieuwe overeenkomst. U kunt hier echter geen rechten aan ontleen.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Formulier 9. Prijsformulier

Vraag:

Nr.2.

Benoemd is werkplek gebruikers profiel A en werkplek supervisor. Is de afname correct dat dit enkel de softclient-software of via browser bereikbare client betreft? Indien ontkennend, kunt u aangeven wat u als onderdeel van de werkplek verwacht in het aanbod?

Antwoord:

In Bijlage F - Bestek, paragraaf 4.2 en eis 4.33 (annex 1 PVE) zijn de middelen en faciliteiten voor gebruikersprofiel A beschreven. Herleiden we de middelen en faciliteiten terug naar het Prijzenblad, dan geldt het volgende:

- 20 x gebruikersprofiel A (regel 6): contactcenter client applicatie + softphone;
- 30 x vast SIP toestel (regel 11): 20 stuks toestellen bestemd voor gebruikersprofiel A;
- 20 x USB headset (regel 12): headsets bestemd voor gebruikersprofiel A.

In Bijlage F - Bestek, paragraaf 4.3.2 en 4.35 (annex 1 PVE) zijn de middelen en faciliteiten voor de supervisor beschreven. Deze voorzieningen dienen terug te komen op regel 9 "voorziening c.q. werkplek supervisor" van het Prijzenblad.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Formulier 9. Prijsformulier

Vraag:

Nr 2.

Aanbestedende dienst verwacht zowel de named users, als de concurrent users, als de supervisors geprijsd in het Prijsformulier, de bedragen worden bij elkaar opgeteld. Graag uw toestemming om slechts één van deze prijsregels in te vullen en de andere op n.v.t. te zetten. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. Voor een eventuele verdere uitsplitsing van (pricing in relatie tot) named / concurrent users kunt u de desgewenst de regel "Overig" gebruiken, voorzien van een duidelijke beschrijving in kolom C.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage F Bestek

Vraag:

Pagina 6 Hfdst 3.2.2.

Visie Inschrijver is dat een contactcenter medewerker achter zijn/haar laptop werkt om de juiste informatie tot zijn/haar beschikking te hebben die nodig is voor beantwoording van de vragen. Inschrijver is voornemens aan te bieden met een oplossing welke geen mobiele app kent voor KCC medewerkers die een smartphones willen gebruiken. De KCC medewerkers krijgen wel een webbased client tot hun beschikking en het spraakpad kan wel over mobiel lopen. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord. We gaan ervan uit dat de KCC medewerker werkt met een (webbased) contactcenter client applicatie op de desktop / laptop, waarbij de KCC medewerker bij aanvang van de dienst het gewenste device selecteert voor de afhandeling van telefoonoproepen. Dit kan een softphone, vaste telefoon of smartphone zijn.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage F Bestek

Vraag:

Pagina 9 Hfdst 4.4

U geeft aan in de toekomst de kanalen uit te willen breiden. Is het een mogelijkheid om op dat moment de juiste applicatie bij te voegen en nu te starten met een contactcenter omgeving voor voice-calls zonder externe koppelingen?

Antwoord:

"Opdrachtgever gaat ervan uit dat Inschrijver art. 4.2 Gebruikersprofiel A nr 4. bedoelt. Opdrachtgever eist één en dezelfde contactcenter applicatie binnen de looptijd van het contract. In deze applicatie wordt er in eerste instantie

alleen spraak afgevangen. In de toekomst worden communicatiekanalen zoals mail, (web)chat, WhatsApp en/of social media mogelijk ontsloten met dezelfde applicatie.

Inzake het ontsluiten van deze extra kanalen refereert inschrijver naar ""... op dat moment de juiste applicatie bij te voegen ..."". Het is echter niet toegestaan om een extra applicatie toe te voegen aan de bestaande contactcenter applicatie. Het is ook niet toegestaan om de oorspronkelijke contactcenter applicatie om te wisselen voor een andere applicatie die alle communicatiekanalen kan bedienen. Opdrachtegever verwacht dat externe koppelingen met mail, (web)chat, WhatsApp en social media gerealiseerd worden binnen de bestaande contactcenter applicatie."

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage F Bestek

Vraag:

Pagina 6 Hfdst 3.2.2.

U geeft aan dat de onderliggende VMWare onvoldoende is om Teams te gaan gebruiken om mee te bellen. Is er dus geen relatie tussen de VMWare omgeving bij gebruik van softphones en koppelingen zoals nu uitgevraagd? Graag een toelichting omdat elke softphone omgeving beperking heeft in een thin client omgeving.

Antwoord:

Wij begrijpen u vraag niet kunt u deze verduidelijken?

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 10 Eis 10.10

Service verzoeken kunnen niet door alle gebruikers gedaan worden. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met selecte groep melders van storingsen en service vragen?

Antwoord:

Opdrachtegever gaat ervan uit dat Inschrijver Eis 10,9 bedoelt. Het antwoord is ja, de storingsmeldingen zullen via de ICT servicedesk plaatsvinden

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 9 Eis 9.11

Koppelingen met andere systemen moeten losgekoppeld en opnieuw aangesloten worden. Inschrijver kan geen verantwoordelijkheid nemen voor systemen van derden. Een risico inschatting en stelpost kan worden opgesteld, wanneer bekend is om welke koppelingen het gaat. Kunt u akkoord gaan met deze aanpak?

Antwoord:

Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 9 Eis 9.11

Kunt u in aantallen aangeven welke analoge devices dit betreft? En welke functionaliteiten wil Aanbestedende dient beschikbaar hebben op de analoge devices?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft geen analoge decives meer in gebruik, alleen systemen met simkaarten voor opening toegangshek en in liftsystemen voor melding naar alarmcentrale vanuit lift. Dit zijn nu in totaal 4 systemen.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 9 Eis 9.11

SIP devices zijn met de beoogde oplossing niet herinzetbaar. Voor SIP

devices geldt dat niet alle functionaliteiten beschikbaar zijn. Inschrijver is van mening dat deze Eis aangepast dient te worden, zodat een fair level playing field wordt gecreeërd. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever accepteert dat Sip Devices eventueel niet her inzetbaar zijn (i. v.m. voorkomen van een desinvestering geniet her inzetten wel de voorkeur). Deze eis komt te vervallen.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Formulier 9. Prijsformulier

Vraag:

Inschrijver gaat ervanuit dat er een level playing field gerealiseerd wordt ten opzichte van de huidige leverancier. Kunt u overwegen de kosten indoor en outdoor dekking te schrappen uit de wegging en het Prijsformulier. Indien ontkennend kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Opdrachtgever besteedt een bereikbaarheidsconcept aan waarbij de kwaliteit van de indoor en outdoordekking gedurende de overeenkomst niet buiten beschouwing kan blijven en dus onverkort deel blijft uitmaken van de uitvraag.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 4 Eis 4.20

Inschrijver is voornemens aan te bieden met een oplossing waarbij contactcenter medewerkers zich wel in en uit een wachtrij kunnen zetten, maar hierbij geen reden aan kunnen geven. Kunt u deze eis laten vervallen, zodat er geen oplossingen worden uitgesloten van deze Aanbesteding?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. De mogelijkheid om "reason codes" te selecteren door een agent is een gangbare contactcenter functionaliteit.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 4 Eis 4.10

Kunt u aangeven om welke applicatie of database API het gaat?

Antwoord:

Er is geen specifieke applicatie of database die op dit moment gekoppeld dient te worden. De mogelijkheid om contacten te routeren op basis van applicaties / databases dient echter wel aanwezig te zijn door gebruik van open standaarden en API's (zie eis 3.3, annex 1 PVE).

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage F annex 1 PvE

Vraag:

Tab 4 Eis 4.2

In deze eis wordt gesproken over 20 named users, echter ook over 20 werkplekken zijnde concurrent seats. Kunt u bevestigen dat er slechts 20 named users zijn voor de concurrent 20 seats?

Antwoord:

Ja, dit is juist. Er zijn 20 named users en er moeten 20 seats gefaciliteerd kunnen worden.

Beantwoord op: 07-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Beschrijvend document Hoofdstuk 5.4

Vraag:

Als doelstelling wordt gesteld; een organisatiebrede chat. Aanbestedende dienst geeft aan gebruik te maken van Teams. Inschrijver gaat ervan uit dat Teams gebruikt wordt voor organisatiebrede chat. Is deze aanname correct? Indien ontkennend kunt u toelichten hoe Aanbestedende Dienst dit ziet?

Antwoord:

Deze aanname is correct: Teams is momenteel de organisatie brede chat.

Beantwoord op: 07-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Eisen, 4. Geschiktheidseis Kwaliteitsbewaking

Vraag:

Aanbestedende dienst verlangt overlegging van door onafhankelijke instanties opgestelde verklaringen dat de ondernemer aan bepaalde kwaliteitsnormen, met inbegrip van normen inzake de toegankelijkheid voor personen met een handicap, voldoet.

Gaat Aanbestedende dienst akkoord dat Inschrijver, om te voldoen aan deze Geschiktheidseis, de EcoVadis Scorecard overlegt?

Wanneer Aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat, hoort Inschrijver graag wat Aanbestedende dienst dan voor een soort verklaring (wellicht ISO-certificaat) ontvangt.

Antwoord:

Opdrachtgever kan helaas uw vraag niet plaatsen, graag de juiste verwijzing gebruiken indien u een vraag stelt.

Beantwoord op: 07-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Formulier 4

Vraag:

Inschrijver merkt op dat ook een UEA ingevuld en ondertekend onderdeel uitmaakt van de inschrijving. Tevens vraagt u de inschrijvers model K 'Verklaring bestuurder omtrent rechtmatigheid inschrijving' in te vullen en onderdeel te laten zijn van de inschrijving. Inschrijver is van mening dat het UEA ook het doel van model K borgt. Is de aanbestedende dienst bereid om template model K te laten vervallen?

Antwoord:

Wij volgen voor deze Europeseaanbesteding de openbare procedure conform Hoofdstuk 2 (de Openbare procedure) van het Aanbestedingsreglement Werken 2016ARW 2016, ook als het gaat om een Overheidsopdracht voor diensten en/of leveringen. Hierbij is model K een verplicht onderdeel.

Beantwoord op: 07-11-2022
Label: Proces

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Formulier 9 - Prijsformulier Telecommunicatie als een dienst

Vraag:

In Tab Prijzenblad zijn van formulier 9 zijn de cellen C 32 tm C40, D32 tm D40 en E32 tm E40 vergrendeld. Kunt u deze ontgrendelen zodat inschrijvers deze kunnen invullen indien gewenst?

Antwoord:

Ja dit kan. Er wordt een tweede versie "Formulier 9 - Prijsformulier Telecommunicatie als een dienst V2" bij de documenten geüpload. in de map Nota van Inlichtingen op TenderNed

Beantwoord op: 07-11-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

26

Onderwerp:

NvI vraag 23 - TenderNed - tabblad Aanmelding/Inschrijving, Eisen, 4. Geschiktheidseis Kwaliteitsbewaking

Vraag:

In TenderNed onder het tabblad 'Aanmelding/Inschrijving', bij Eisen 4. Geschiktheidseis Kwaliteitsbewaking.

Aanbestedende dienst verlangt overlegging van door onafhankelijke instanties opgestelde verklaringen dat de ondernemer aan bepaalde kwaliteitsnormen, met inbegrip van normen inzake de toegankelijkheid voor personen met een handicap, voldoet.

Gaat Aanbestedende dienst akkoord dat Inschrijver, om te voldoen aan deze Geschiktheidseis, de EcoVadis Scorecard overlegt?

Wanneer Aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat, hoort Inschrijver graag wat Aanbestedende dienst dan voor een soort verklaring (wellicht ISO-certificaat) ontvangt.

Antwoord:

Ja aanbestedende dienst gaat akkoord met de EcoVadis Scorecard

Beantwoord op: 08-11-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

27

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 24.2

Vraag:

Gegadigde is gedurende de looptijd van de overeenkomst uiteraard voldoende verzekerd. Het kan daarbij echter niet zo zijn dat gegadigden toestemming moeten vragen aan aanbestedende dienst om de lopende verzekeringsovereenkomsten te beëindigen dan wel de condities daarvan te wijzigen. Is het daarom akkoord om dat betreffende deel van artikel 24.2 AWWODI buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?

Antwoord:

Nee dit is niet akkoord. Artikel 24.2 verplicht opdrachtnemer om gedurende de overeenkomst voldoende verzekerd te zijn voor de opdracht. U mag dus niet het verzekerde bedrag danwel condities ten nadele van opdrachtgever veranderen . U kunt deze passage als ingevoegd beschouwen bij het betreffende artikel.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
28

Onderwerp:
AWVODI 2018, Artikel 20.6

Vraag:

Wat zijn de situaties die aanbestedende dienst voor zich ziet waarin zij gebruik zouden maken van de ontbindingsmogelijkheid zoals deze is opgenomen in artikel 20.6 AWWODI?

Antwoord:

Situaties schetsen is in deze niet van toepassing. Dit artikel voorziet in de mogelijkheid zonder voorbehoud. U mag echter verwachten van opdrachtgever dat hij indien hij van de mogelijkheid gebruik maakt, dit goed onderbouwd zal doen.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
29

Onderwerp:
AWVODI 2018, Artikel 20.6

Vraag:

Gegadigden baseren hun business case onder andere op een bepaalde looptijd van de overeenkomst. Het is dan ook niet redelijk dat aanbestedende dienst de overeenkomst ‘zomaar’ mag ontbinden, is het daarom akkoord om dit artikel 20.6 AWWODI buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?

Antwoord:

Neen dit is niet akkoord. Zie antwoord op vraag 28.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

30

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 20.4

Vraag:

Waarom zou in het geval opdrachtnemer een fusie aangaat aanbestedende dienst de overeenkomst moeten kunnen ontbinden zoals artikel 20.4 AWVODI stelt? Opdrachtnemer kan ook in dat geval namelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst prima nakomen.

Antwoord:

Zie ook hiervoor antwoord op vraag 28.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

31

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 19.3

Vraag:

Is het akkoord om de ongelimiteerde aansprakelijkheid als opgenomen in artikel 19.3 sub c AWVODI te laten vervallen? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?

Antwoord:

Beperking is niet mogelijk gelet op de tekst van art. 22.3.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

32

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 19.3

Vraag:

Wat verstaat de aanbestedende dienst in artikel 19.3 AWVODI precies onder de ‘waarde van de opdracht’, op welke wijze gaan partijen deze waarde exact bepalen?

Antwoord:

De waarde van opdracht is de financiële contractwaarde van de overeenkomst en deze is gelimiteerd tot €1.500.000,-.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

33

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 19.3

Vraag:

"Is het akkoord om het eerste deel van artikel 19.3 AWVODI aan te passen naar onderstaande tekst?"

De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden directe schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid, per gebeurtenis, beperkt is tot een bedrag van:

Zo nee, waarom is dit niet akkoord?

"

Antwoord:

Nee, niet akkoord, u wilt beperken tot directe schade.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

34

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 15.3

Vraag:

Hoewel gegadigde uiteraard te allen tijde zal proberen om te voldoen aan de verlangens van opdrachtgever, wat zouden de "andere door opdrachtgever verlangde gegevens" kunnen zijn zoals deze worden genoemd in artikel 15.3 AWVODI? Het lijkt zinvol om reeds voor het aangaan van een overeenkomst te weten wat opdrachtnemer hier kan verwachten zodat te bepalen is of het verlangde überhaupt wel mogelijk is.

Antwoord:

Gegadigde mag er vanuit gaan dat de factuur moet specificeren wat contractueel is overeengekomen. Denk daarbij aan de afgesloten abonnementen en verbruik.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
35 AWWODI 2018, Artikel 15.3

Vraag:

Wat is de reden dat zoals artikel 15.3 AWWODI stelt opdrachtnemer een afschrift van de kennisgeving van acceptatie moet overleggen aan opdrachtgever? Je zou immers toch verwachten dat dit afschrift reeds in het bezit van opdrachtgever is.

Antwoord:

Dit houdt verband met de financiële administratie en de goedkeuring /facturatieproces.

Beantwoord op: 17-11-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
36 AWWODI 2018, Artikel 14.5

Vraag:

Het lijkt niet redelijk dat wanneer partijen met elkaar een overeenkomst zijn aangaan met daarin beschreven bepaalde te leveren diensten en tarieven die daarbij horen, deze tarieven als gevolg van minderwerk bijvoorbeeld door gewijzigde inzichten van opdrachtgever, voor verrekening in aanmerking komen. Hoe ziet aanbestedende dienst dit?

Antwoord:

De zienswijze van de aanbestedenden dienst is verwoord in artikel 14.5.

Beantwoord op: 17-11-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
37 AWWODI 2018, Artikel 14.4

Vraag:

In hoeverre is het redelijk dat in het geval van meerwerk, bijvoorbeeld in het geval van aanvullende wensen of gewijzigde inzichten van opdrachtgever, dat gegadigden op voorhand reeds akkoord moeten gaan met een maximum van 10% aan prijsverhoging vanwege dit meerwerk? Het kan immers best zo zijn dat de daadwerkelijke kosten voor het meerwerk hoger zijn dan de genoemde 10%, dus hoe moeten gegadigden dit artikel 14.4 AWWODI in dat opzicht lezen?

Antwoord:

Gegadigde interpreteert het artikel verkeerd. Artikel voorziet in het onvoorwaardelijk aanvaarden en uitvoeren van meerwerk tot een maximum van 10% van de waarde van de opdracht.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

38

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 7.1

Vraag:

Aangezien opdrachtgever de in artikel 7.1 AWVODI genoemde toestemming niet op onredelijke gronden zal onthouden, zal een en ander ongetwijfeld uiteindelijk wel loslopen. Echter, gaat het toch niet wat ver, iets dat in de dagelijkse praktijk ook nauwelijks uitvoerbaar zal zijn, dat opdrachtnemer toestemming moet krijgen van opdrachtgever? Zo ja, is het daarom akkoord om het verkrijgen van toestemming te laten vervallen? Is het daarbij misschien voldoende dat opdrachtnemer opdrachtgever informeert over het gebruik maken van de diensten van een derde?

Antwoord:

Ja dit is akkoord.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

39

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 6.2

Vraag:

Mist in de eerste zin van artikel 6.2 van de overeenkomst na de woorden "op hem en zijn personeel" misschien toevallig een tekst als bijvoorbeeld "van toepassing zijn"?

Antwoord:

Gegadigde ziet dit correct. Dit zal aangepast worden in de definitieve overeenkomst.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

40

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 6.2

Vraag:

Is de verwijzing in artikel 6.2 van de overeenkomst naar artikel 13 van de AWVODI een juiste?

Antwoord:

Ja dit is de juiste.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

41

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 6

Vraag:

Zullen de in de Nota's van Inlichtingen overeengekomen afwijkingen op de AWVODI 2018 worden verwerkt in (bijvoorbeeld) artikel 6 van de overeenkomst? Zo nee, waar worden deze afwijkingen dan opgenomen, buiten de Nota's van Inlichtingen zelf?

Antwoord:

Punten uit de NvI die van toepassing zijn op de overeenkomst danwel voorwaarden zullen in de overeenkomst opgenomen worden.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

42

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 4.9

Vraag:

Gegadigde realiseert zich dat achter het vierde gedachtestreepje in artikel 4.9 van de overeenkomst het woord "optioneel" staat. Voor de zekerheid toch de vraag, is het een juiste aanname dat er geen "getekende uren verantwoording" aan de factuur hoeft te worden toegevoegd?

Antwoord:

Gegadigde leest juist dat de getekende urenverantwoording een optie is. Indien dit niet is opgenomen in de definitieve overeenkomst hoeft deze ook niet toegevoegd te worden

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

43

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 4.6

Vraag:

"Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met het onderstaande in de markt gebruikelijke facturatieschema?"

De kosten die Opdrachtgever is verschuldigd, worden door Opdrachtnemer gefactureerd op de navolgende momenten, indien van toepassing:

- a) eenmalige kosten voor implementatie van de infrastructuur: direct na de oplevering van de infrastructuur;
- b) periodieke kosten voor de infrastructuur: maandelijks bij vooruitbetaling;
- c) vaste kosten voor abonnementen en aanvullende diensten: maandelijks vooraf;
- d) variabele kosten voor abonnementen en aanvullende diensten: maandelijks achteraf;
- e) eenmalige kosten voor software pakketten ten behoeve van aanvullende diensten: direct na levering;
- f) overige periodieke kosten: maandelijks achteraf.

Zo nee, waarom is dit niet akkoord?

"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

44

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 3.2

Vraag:

Zal artikel 3.2 van de overeenkomst, overeenkomstig paragraaf 3.3 en 3.8 van het beschrijvend document worden aangevuld met de ingangsdatum van 1 mei 2023 en een looptijd van vier jaar? Zo nee, hoe zal dit artikel 3.2 van de overeenkomst er dan wel uit komen te zien?

Antwoord:

De overeenkomst gaat in zodra de oplevering van de omgeving is goedgekeurd.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr. 45 **Onderwerp:**
AWVODI 2018, Artikel 1.3, 1.4 en 1.5

Vraag:

Indien de artikelen 1.3 t/m 1.5 van de overeenkomst van toepassing zijn, ziet het daarin genoemde rapport dan op de afsluiting van de implementatie van de dienst of is het een rapport dat periodiek gedurende de looptijd van de overeenkomst zal moeten worden opgeleverd?

Antwoord:

Het genoemde rapport ziet op de afsluiting van de implementatie.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr. 46 **Onderwerp:**
AWVODI 2018, Artikel 1.3, 1.4 en 1.5

Vraag:

In hoeverre zijn de artikelen 1.3 t/m 1.5 van de overeenkomst van toepassing aangezien ook het woord "optie" aan genoemde bepalingen is toegevoegd?

Antwoord:

Deze zijn van toepassing.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr. 47 **Onderwerp:**
AWVODI 2018, Artikel 1.2

Vraag:

Mogelijk leest gegadigde er over heen in de aanbestedingsdocumenten, maar op welk document ziet de in artikel 1.2 sub 6 van de overeenkomst genoemde "offerteaanvraag die aan de opdracht ten grondslag ligt"?

Antwoord:

Met offerteaanvraag wordt in deze het beschrijvend document en bijlagen bedoeld.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**

48

AWVODI 2018, Artikel 1.2

Vraag:

In artikel 1.2 van de overeenkomst staan onder sub 4, 5 en 6 de bijlagen 1, 2 en 3 genoemd. Bijlage 1 (AWVODI 2018) heet elders in de aanbestedingsdocumenten echter bijlage B, wat ook in de bestandsnaam van AWVODI terugkomt. Om misverstanden te voorkomen wat is de juiste nummering van (bijvoorbeeld) deze bijlage?

Antwoord:

Het betreft een concept overeenkomst. In de definitieve overeenkomst zullen de nummers van de bijlagen in de overeenkomst overeenstemmen met de nummers van de bijlagen.

Beantwoord op: 17-11-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

49

Onderwerp:

Formulier 4 - Verklaring bestuurder omtrent rechtmatigheid Inschrijving

Vraag:

Inschrijver maakt onderdeel uit van een Holding en heeft een eigen tekenbevoegdheid met vertegenwoordigingsbevoegdheid die blijkt uit een eigen Uittreksel van de Kamer van Koophandel. Gaat u akkoord met ondertekening door deze vertegenwoordigingsbevoegde (of dmv door de vertegenwoordigingsbevoegde afgegeven Volmacht) in plaats van door een bestuurder van uit de holding?

Antwoord:

Neen.

Beantwoord op: 17-11-2022**Label:** Proces**Ref.nr.**

50

Onderwerp:

Indoor/outdoor dekking

Vraag:

De rapporten moeten aangeleverd worden door de inschrijver. De Inschrijver is een MVNO (Mobile Virtual Network Operator) en derhalve geen MNO (Mobile Network Operator).
Mag de inschrijver rapporten gebruiken van de Mobile Network Operator?

Antwoord:

Gegadigde is verantwoordelijk voor de indoor en outdoor dekking vereisten

en dient aan te tonen met verrichte metingen en rapporten dat ze hieraan voldoet. Metingen en rapporten mogen door derden verricht en opgesteld zijn. De termijn voor aanmelden voor de metingen is voorbij.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Mobile Network Operator meerdere keren inschrijven

Vraag:

Als een Mobile Network Operator (MNO) als hoofdaannemer inschrijft, is het dat toegestaan dat een Mobile Virtual Network Operator (MVNE) onder haar eigen naam een aanbieding doet, waarbij zij gebruik maakt van het netwerk van de MNO? Ter verduidelijking de inschrijver voor de totale oplossing is de MVNE, zij is opdrachtnemer en voegt haar eigen toegevoegde waarde en technologie toe.

Antwoord:

In hoofdstuk 4.5 Samenwerken en beroep op derden is verwoord wat de mogelijkheden zijn. U dient met u inschrijving dan ook hieraan te voldoen. Indien de MNO als hoofdaannemer inschrijft kunt u niet in samenwerkingsverband inschrijven, danwel de MNO als onderaannemer of derde inzetten.

Beantwoord op: 17-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen nr 2

Vraag:

Bedoelt u ondersteuning bij storingen?
Ondersteuning bij changes is een betaalde activiteit die wij niet op voorhand kunnen inschatten zonder inzicht te hebben in de changes die u bij ons aan gaat vragen. Bij verstoringen is Inschrijver vanzelfsprekend aanspreekpunt en gaat actief aan de slag om eea zo snel mogelijk op te lossen.

Antwoord:

Dit betreft eis 10.2. Het betreft het uitvoeren van alle voorkomende technische en operationele beheer - en onderhoudstaken. Hier wordt nergens vermeld dat dit changes zou betreffen.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
53 Nota van Inlichtingen nr 10

Vraag:

Door alle regels in te vullen ontstaat een te hoge prijs, omdat er een dubbeling in zit. Graag uw toestemming om enkele regels die niet van toepassing zijn, omdat de prijs in een ander onderdeel is opgenomen, leeg te laten. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

"Akkoord. Wij verzoeken u om leeggelaten regels in het Prijzenblad (vanwege onderdelen die samenvallen) te verhelderen bij het volgende item in het aan te leveren Globaal Ontwerp:

Geef een helder overzicht van toegepaste producten, technieken, licenties en abonnementen. Inzake de licentiestructuur van de totale dienstverlening dient er specifieke aandacht geschonken te worden aan het volgende:

- Welke licenties er zijn inbegrepen in de inschrijving;
- De eenmalige en maandelijkse kosten per type licentie;
- Zijn licenties gebaseerd op actief gebruik (concurrent users) of mogelijk gebruik."

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
54 Nota van Inlichtingen nr 13

Vraag:

Uitgaande van softphones zijn er voorwaarden aan de spraakomgeving icm VMWARE. Aanbod is op basis van WebRTC. Buiten de VMWARE omgeving dient een browser beschikbaar te zijn voor alle users. Daarmee wordt een sessie opgezet. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Gebruikers die de beschikking hebben over een laptop hebben wel een locale browser en de gebruikers die alleen de beschikking hebben over een Wyse terminal waaronder KCC medewerkers hebben niet de beschikking over een locale browser.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
55 Nota van Inlichtingen nr 19

Vraag:

De mogelijkheid om "reason codes" te selecteren door een agent is een gangbare contactcenter functionaliteit. Wellicht helpt deze verduidelijking. Er zijn een aantal systeem statussen zoals busy, away, break, meeting. Het is door de beheerder mogelijk om maximaal tien substatussen aan te maken bij een status zoals bijvoorbeeld bij busy. Volstaat dat voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage F tab 10.17

Vraag:

De backup is onderdeel van de dienstverlening, maar is niet beschikbaar voor eindklanten. Dit is geen downloadable data. Een aantal configuratie items kunnen met een API geëxporteerd worden zoals call flows, nr, plan, scripts exporteren. Is dat voldoende voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Akkoord, Opdrachtgever wenst op elk moment van configuratiegegevens van de telecomomgeving zoals call flows, nr. plan en scripts te kunnen exporteren bijvoorbeeld middels een API.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage F 10.13

Vraag:

Voorstel vraag: Opdrachtgever vraagt een portal/ platform waarmee dagelijks functioneel beheer zelf door de ICT servicedesk van Opdrachtgever gedaan kan worden. Deze desk vormt het eerste aanspreekpunt voor de medewerkers van Opdrachtgever en de Opdrachtnemer fungeert als de tweede lijns. Wilt u deze eis 10.13 nader toelichten?

Antwoord:

Opdrachtgever dient de omgeving zelf functioneel te kunnen beheren

middels een beheertool conform het gestelde bij eis 6.1 (eerstelijns beheer door servicedesk Opdrachtgever). Opdrachtgever kan daarnaast ook een beheerverzoek neerleggen bij Gegadigde. De Gegadigde voert in dit geval het beheerverzoek uit tegen beheertarieven die zij hiervoor hanteert (tweedelijns beheer door Gegadigde).

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage F tab 10.7

Vraag:

Is in deze eis de aannahme correct dat de Inschrijver alleen de SPOC is voor de eventuele eigen (derde) leveranciers in de aangeboden oplossing?

Antwoord:

Ja dit is correct

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage F Tab 5.11

Vraag:

Het mobiele netwerk is dynamisch en wordt continu geoptimaliseerd voor een verbetering van de beschikbaarheid, kwaliteit en snelheid. Inschrijver is niet verantwoordelijk voor geografische veranderingen binnen de looptijd van het contract die een impact kunnen hebben op de outdoordekking. Bij veranderingen wordt een onderzoek gestart om daar waar nodig de dekking te optimaliseren. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord ?

Antwoord:

Gegadigde is niet verantwoordelijk voor geografische veranderingen, echter wel voor een goede outdoordekking op de buitenterreinen van de benoemde locaties in 5,11. De eis voor goede outdoordekking geldt gedurende de gehele overeenkomst. Dus als de impact van een geografische verandering een verslechtering inhoud van de outdoordekking dient gegadigde dit op te lossen. Indien geografische veranderingen worden veroorzaakt door opdrachtgever zal gegadigde alles in het werk stellen om een goede outdoordekking te waarborgen maar zal niet verantwoordelijk gehouden worden voor geografische veranderingen.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Bijlage F Tab 5.10.4

Vraag:

Deel 2 punt 4 "Cel handovers".
Indoordekking is naar mening van Inschrijver een verlengstuk van outdoordekking, er zal altijd een handover/roaming plaats vinden om de bereikbaarheid te garanderen.

Graag uw uitleg waarom dit niet zou mogen gebeuren.

Antwoord:

De eis "er mogen in het aangegeven dekkingsgebied geen cel hand-overs plaatsvinden naar de cellen van het buitennetwerk" geldt voor mobiele gebruikers die zich bevinden in het pand en actief zijn op het DAS systeem. Bij deze gebruikers mogen er geen cel hand-overs plaatsvinden richting het macro netwerk (DAS systeem is dominant ten opzichte van het macronetwerk). Zodra de mobiele gebruiker zich naar buiten begeeft is handover / roaming uiteraard wel van toepassing.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
61

Onderwerp:
AWVODI 24.2

Vraag:

Inschrijver maakt deel uit van een groot concern en het is niet werkbaar om Opdrachtgevers schriftelijke toestemming te verzoek in geval van wijzigingen van de verzekeringsovereenkomst.

Inschrijver verzoekt u derhalve dit lid buiten toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee dit is niet akkoord. Artikel 24.2 verplicht opdrachtnemer om gedurende de overeenkomst voldoende verzekerd te zijn voor de opdracht. U mag dus niet het verzekerde bedrag danwel condities ten nadele van opdrachtgever veranderen . U kunt deze passage als ingevoegd beschouwen bij het betreffende artikel.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

62

AWVODI 22.3

Vraag:

Leverancier verzoekt de opgenomen bepalingen aangaande vrijwaringen te schrappen.

Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met het schrappen van de bepalingen aangaande vrijwaringen, verzoekt Leverancier de bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid in ieder geval van overeenkomstige toepassing te laten zijn.

Een niet nader omschreven ongelimiteerde vrijwaring van derden is een niet calculeerbaar

bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt

u beleefd het handhaven van dit artikel in heroverweging te nemen of aan te geven tot welke vrijwaringen het wordt beperkt en tot welk maximum bedrag.

Antwoord:

Niet akkoord. Het betreft in deze vrijwaring tegen aanspraken door derden ter zake van (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten gerelateerd aan, danwel veroorzaakt door dienstverlening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is niet bereid het risico van de Opdrachtnemer over te nemen.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.

63

Onderwerp:

AWVODI 22.1

Vraag:

Toevoegen: 'een en ander indien en voor zover de licentievoorwaarden van de producent van de programmatuur zich tegen het hier bepaalde niet verzetten'.

Antwoord:

Akkoord. Opdrachtnemer zal opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.

64

Onderwerp:

AWVODI 22

Vraag:

Toevoegen aan bestaand artikel de tekst:

“Alle (intellectuele) eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten en andere rechten ten aanzien van programmatuur of ontwerpen die rustten bij Partijen of derden voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, behoren bij uitsluiting toe aan die rechthebbende, alsmede alle aanpassingen, bewerkingen of uitbereidingen daarvan.”

Hierdoor wordt een duidelijke scheiding aangelegd tussen bestaande Intellectuele Eigendomsrechten voor het sluiten van de overeenkomst en Intellectuele Eigendomsrechten die daarna ontstaan tijdens de loop van de overeenkomst..

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Als volgt akkoord: met inachtneming van artikel 22.1 behoren alle (intellectuele) eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten en andere rechten ten aanzien van programmatuur of ontwerpen die rustten bij Partijen of derden voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, behoren bij uitsluiting toe aan die rechthebbende, alsmede alle aanpassingen, bewerkingen of uitbereidingen daarvan.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.
65

Onderwerp:
AWVODI 19

Vraag:

19.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.

Inschrijver kan, door de reikwijdte, niet akkoord gaan met het voorgestelde artikel aangaande aansprakelijkheid. Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid

19. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
- ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.

19.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.

19.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.

19.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn

verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.

19.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;

bepikt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten.

Vrijwaring tegen aanspraken van derden impliceert ook een onbeperkte aansprakelijkheid en dit is onacceptabel voor Inschrijver en bovendien ook niet gebruikelijk in de branche. Inschrijver stelt voor een nadere beperking /uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden.

Bent u bereid hiermee in te stemmen? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting per suggestie en een alternatief voorstel. Inschrijver stelt vooruitlopend op uw antwoord reeds een tekstvoorstel voor.

Antwoord:

"19,1 niet akkoord:19.1 behelst een procesafpraak en is wederkerig en zal niet worden aangepast. Het betreft het duiden wanneer één der partijen tekortschiet en hoe dan te handelen.

19.2 Uw voorstel is niet akkoord. Opdrachtgever wenst niet tot directe schade te beperken

19.3 Niet akkoord zie eerdere opmerking bij 19.2

19.4 Niet akkoord

19.5 Niet akkoord, opdrachtgever wenst niet tot directe schade te beperken

19.6 Niet akkoord, opdrachtgever wenst niet tot directe schade te beperken

Samenvattend. Opdrachtgever wenst artikel 19 niet aan te passen"

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.

66

Onderwerp:

AWVODI 16.3

Vraag:

Inschrijver verzoekt u om de bepaling te schrappen.

Of

‘Opdrachtgever is gerechtigd een audit te houden indien zij concrete aanwijzingen heeft dat facturen onjuist zijn. De auditor zal door Partijen

gezamenlijk worden aangewezen en volledig onafhankelijk het onderzoek uitvoeren. Het onderzoek beperkt zich tot dat deel dat strikt noodzakelijk is. Tevens krijgt Leverancier eerst de gelegenheid om het rapport te becommentariëren alvorens deze naar Opdrachtgever gaat. De kosten van de audit zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat structureel sprake is van aanzienlijke fouten in welk geval de kosten voor rekening komen van de Leverancier’.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft Opdrachtgever het recht om een onafhankelijke, erkende auditor, welke geen concurrent is van Leverancier, opdracht te geven om de correcte naleving van de overeenkomst aan een audit te onderwerpen op het moment dat Opdrachtgever concrete aanwijzingen heeft dat de overeenkomst niet correct wordt nagekomen.

De auditor zal door Partijen gezamenlijk worden aangewezen, een geheimhoudingsverklaring ondertekenen en volledig onafhankelijk het onderzoek

Inschrijver is beursgenoteerd. Daarom is een audit als opgenomen in uw artikel niet zonder meer mogelijk. Bovendien heeft een dergelijke audit aanzienlijke gevolgen voor de operatie van Inschrijver.

uitvoeren. Het onderzoek beperkt zich tot dat deel dat strikt noodzakelijk is en zal niet verder gaan dan op basis van de op de Leverancier toepassing zijnde wet- en regelgeving is toegestaan.

Opdrachtgever zal Leverancier tenminste twee maanden van te voren schriftelijk van de audit op de hoogte stellen en zal Leverancier een inschatting geven van de verwachte duur van de audit, waarna Partijen gezamenlijk de scope van de audit bepalen en een auditplan opstellen. Leverancier zal naar alle redelijkheid haar medewerking aan de audit verlenen en zal de accountant toegang geven tot haar bedrijfsruimten, systemen, informatie en personeel voor zover nodig voor een effectieve en efficiënte uitvoering van de audit.

Indien het administratief niet uitvoerbaar is om een audit te doen op alle gegevens en bescheiden, kunnen Partijen overeenkomen dat statistische steekproef- en extrapolatie technieken die gebruik maken van geaccepteerde wetenschappelijke principes en analyses, geaccepteerd worden als methoden die door de accountant gebruikt kunnen worden.

Alvorens het rapport aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld, heeft Leverancier de mogelijkheid gehad om het rapport te becommentariëren. Vervolgens zullen Partijen zo spoedig als mogelijk is, het rapport bespreken en de gevolgen ervan overeenkomen.

De kosten van de accountant zullen worden gedragen door Opdrachtgever. De audit zoals voorzien in dit artikel zal niet vaker worden verzocht dan één keer per twee jaar.

Inschrijver is beursgenoteerd. Daarom is een audit als opgenomen in uw artikel niet zonder meer mogelijk. Bovendien heeft een dergelijke audit aanzienlijke gevolgen voor de operatie van Inschrijver.

Antwoord:

Artikel 16.3 wordt als volgt aangepast: Bij gerede twijfel aan de juistheid

van de factuur zal Opdrachtnemer, eventueel door inzet van een onafhankelijk deskundige, alles in het werk stellen om de juistheid daarvan aan te tonen.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.
67

Onderwerp:
AWVODI

Vraag:

Artikel 11.1

Graag toevoegen: 'De geheimhoudingsplicht zoals omschreven in dit artikel is beperk tot een periode van twee jaar'.

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever vindt het logisch dat de geheimhoudingsplicht doorloopt.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.
68

Onderwerp:
AWVODI

Vraag:

Artikel 7

Graag dit artikel schrappen. Inschrijver heeft reeds bestaande contracten met derden en zal deze respecteren. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Niet akkoord om te schrappen, zie antwoord op vraag 38 welke wel akkoord is. Het is voldoende dat Opdrachtnemer Opdrachtgever informeert over het gebruik maken van de diensten van een derde.

Beantwoord op: 25-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.
69

Onderwerp:
AWVODI 2018, Artikel 24.2

Vraag:

Met verwijzing naar antwoord 27 uit de Nota van Inlichtingen het volgende.

Is het een juiste aanname dat gegadigden, zolang zij maar voldoende verzekerd zijn voor de opdracht, geen voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever nodig hebben om de verzekeringsovereenkomsten dan wel de condities waaronder deze zijn aangegaan te wijzigen?

Antwoord:

Dit is juist, zie hiervoor antwoord 27. Gegadigden hebben geen voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever nodig om de verzekeringsovereenkomsten dan wel de condities waaronder deze zijn aangegaan te wijzigen voor zover deze wijzigingen niet ten nadele zijn van Opdrachtgever.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

70

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 20.6

Vraag:

Met verwijzing naar de antwoorden 28 en 29 uit de Nota van Inlichtingen het volgende. Het feit dat opdrachtgever slechts van de opzegmogelijkheid als genoemd in artikel 20.6 AWVODI gebruik maakt hij dit goed onderbouwd zal doen, doet niets af aan de onredelijkheid van het hiervoor genoemde artikel. Opdrachtgever mag als gezegd blijkbaar "zomaar" en zonder ook maar één geldige reden de overeenkomst opzeggen. Waarom zou dit redelijk zijn, mede gezien het feit dat gegadigden toch enige zekerheid zouden mogen verwachten over de looptijd van de overeenkomst? Wat zijn de situaties waar aanbestedende dienst aan denkt waarbij zij eventueel van deze opzegmogelijkheid gebruik wensen te gaan maken? Hopelijk geeft het toch alsnog beschrijven van dergelijke situaties, gegadigden iets meer inzicht in de gedachten van aanbestedende dienst bij dit artikel.

Antwoord:

In aanvulling op de reeds eerder verstrekte antwoorden 28 en 29 mag gegadigde ervanuit gaan dat Opdrachtnemer een opdracht wenst aan te gaan voor de gestelde termijn in beschrijvend document. Daarbij wenst zij zoals vermeld in artikel 20.6 de mogelijkheid te hebben dat zij te allen tijde de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven kan opzeggen. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt alsdan zoals vermeld afrekening plaats van de in redelijkheid gemaakte kosten en van de voor de uitvoering van de opdracht in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Het beschrijvend document geeft inzicht in de gedachten van de aanbestedende dienst algemene voorwaarden zijn daar niet voor bedoeld.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

71

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 20.4

Vraag:

Met verwijzing naar de antwoorden 28 en 30 uit de Nota van Inlichtingen het volgende. In welk opzicht geeft antwoord 28 een antwoord op de bij antwoord 30 gestelde vraag?

Antwoord:

In vraag 30 stelt gegadigde dat Opdrachtnemer ook in geval van fusie haar verplichtingen uit de overeenkomst prima kan nakomen. Opdrachtgever verwijst in haar antwoord naar het eerder verstrekte antwoord op vraag 28 met volgende reden. Opdrachtgever wenst zonder voorbehoud bij een dergelijke situatie de overeenkomst conform voorwaarden te kunnen opzeggen echter zal dit alleen met een gegronde reden doen.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

72

Onderwerp:

AWVODI Artikel 19.3 sub c

Vraag:

Met verwijzing naar antwoord 31 uit de Nota van Inlichtingen het volgende. Aanbestedende dienst geeft aan dat het gelet op de tekst van artikel 22.3 AWVODI niet mogelijk is om de aansprakelijkheid genoemd in artikel 19.3 sub c AWVODI te beperken. In welk opzicht is een dergelijke beperking niet mogelijk? Voor zover gegadigde kan nagaan hebben partijen deze contractsvrijheid met betrekking tot dit onderwerp namelijk altijd.

Antwoord:

in antwoord 31 wordt de beperking in artikel 19.3 niet geaccepteerd en verwijzen we naar artikel 22.3. Opdrachtgever wenst indirecte schade niet te beperken.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

AWVODI Artikel 19.3

Vraag:

Met verwijzing naar antwoord 33 uit de Nota van Inlichtingen het volgende.

Het is inderdaad een juiste veronderstelling van aanbestedende dienst dat gegadigde haar aansprakelijkheid in artikel 19.3 AWWODI wil beperken tot enkel directe schade. Wat is de reden dat aanbestedende dienst daar (blijkbaar) niet in mee wil gaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wenst daar niet in mee te gaan omdat ook indirecte schade kan optreden.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Eis 6.1

Vraag:

In eis 6.1 wordt een centrale beheerinterface gevraagd voor een lijst aan functionaliteiten. Inschrijver biedt een eenvoudige self service beheerinterface die in veel van deze punten voorziet, maar een aantal punten zoals callflows en keuzemenu's zijn alleen mogelijk door gebruik te maken van een beheerinterface van de fabrikant van de geboden oplossing. Is dit akkoord ?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Eis 6.1 en 10.13

Vraag:

Eisen 6.1 en 10.13 lijken tegenstrijdig te zijn. In 6.1 wordt een beheerinterface gevraagd waarmee de opdrachtgever eenvoudig zelf functioneel beheer uit moet kunnen voeren, maar in 10.13 wordt vereist dat het gehele functioneel beheer door opdrachtnemer uitgevoerd moet worden op aangeven van de ICT servicedesk. Inschrijver gaat er vanuit dat eis 6.1 prevaleert en dat 10.13 alleen geldt voor alle overige changes die niet via de in eis 6.1 beschreven beheerinterface uitgevoerd kan worden. Is dat correct ?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Eis 4.1

Vraag:

"Alleen in eis 4.1 staat concreet het volgende vermeld : In eerste instantie wordt er alleen spraak afgehandeld binnen het KCC en Servicedesk Team ICT. In de toekomst dienen er meerdere communicatiekanalen bediend te kunnen worden (via de uitbreiding van licenties binnen de bestaande contactcenter omgeving).

Ter bevestiging: mag inschrijver dit uitgangspunt hanteren bij alle eisen die gesteld worden over de functionaliteiten betreffende de digitale kanalen in Bijlage F - Bestek, annex 1 ? "

Antwoord:

Inschrijver mag dit uitgangspunt hanteren. Als voorwaarde wordt gesteld dat Opdrachtgever één en dezelfde contactcenter applicatie biedt binnen de looptijd van het contract. In deze applicatie wordt in eerste instantie alleen spraak afgevangen. In de toekomst worden er mogelijk digitale kanalen zoals mail, (web)chat, WhatsApp en/of social media ontsloten met dezelfde applicatie. De bij de andere eisen aangegeven functionaliteiten komen op dat moment (ook) beschikbaar voor de digitale kanalen.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Eis 7.10

Vraag:

In de eis staat vermeld dat de opdrachtnemer firewalls dient te plaatsen tussen de geboden dienst en het netwerk van de opdrachtgever. Is dat correct ?

Antwoord:

De connectie van het netwerk van Opdrachtgever met de geboden dienst geschiedt via bestaande firewalls van Opdrachtgever. Voor de connectie van de geboden dienst met de overige beschreven externe netwerken gaan we uit van de inzet van een SBC door Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

78

Eis 7.10

Vraag:

Kan inschrijver er vanuit gaan dat er naast de benodigde schermen ook werkende pc's aangesloten op het netwerk van de opdrachtgever ten behoeve van de wallboards worden aangeleverd door de opdrachtgever ?

Antwoord:

Inschrijver mag hier vanuit gaan.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Eis 10.13

Vraag:

Het uitvoeren van de meeste standaard changes kunnen beheerders van Opdrachtgever zelf uitvoeren via het webportaal van Opdrachtnemer. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Formulier 9 - Prijsformulier

Vraag:

In het prijsformulier wordt de totale TCO berekend o.b.v. 6 jaar, inclusief de 2 verlengingsjaren. Hoe ziet Aanbestedende Dienst deze termijn van 6 jaar in relatie tot de gunning o.b.v. 4 jaar? Immers, alleen de initiële termijn is gegarandeerd. Het is in ogen van Gegadigde logischer om deze TCO op 4 jaar te baseren.

Antwoord:

Opdrachtgever wenst op totale TCO over de initiële looptijd en verlengingsjaren te beoordelen.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Hoofdstuk 5 en 6

Vraag:

Een belangrijk onderdeel in deze aanbestedingsprocedure betreft de kwalitatieve documenten. Kan Aanbestedende Dienst toelichten welke rollen vertegenwoordigd zijn in de beoordelingscommissie?

Antwoord:

De disciplines ICT Contractmanagement, ICT Werkplekbeheer, ICT Advies, ICT Management zijn vertegenwoordigd in de beoordelingscommissie.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Eis 5.1 en 5.2

Vraag:

Aanbestedende Dienst eis in 5.1 een bundel van 2GB per smartphone gebruiker, waardoor het totaal op 608 gebruikers maal 2GB is 1216GB uitkomt. In eis 5.2 wordt er voor de 179 gebruikers geen bundel aangegeven, maar deze gebruikers moeten putten uit de bundel van 1216GB. Dat betekent dat iedere aansluiting niet gemiddeld 2GB heeft, maar deze 1216GB wordt verdeeld over $608 + 179 = 787$ gebruikers. Hierdoor is de gemiddelde bundel net iets meer dan 1,5GB. Is het akkoord om de gemiddelde bundel, voor zowel de gebruikers uit 5.1 als 5.2, op 1,5GB te baseren?

Antwoord:

Dit is correct verondersteld. Op basis van $608 + 179 = 787$ gebruikers is het gemiddelde inderdaad net iets meer dan 1,5Gb. Het gemiddelde zegt echter niet zoveel. Belangrijkste uitgangspunt is dat 787 gebruikers gezamenlijk beschikken over minimaal 1216 GB data per maand (zwembad-model, waarbij gebruikers data putten uit 1 pool en de grens per gebruiker dus niet is beperkt tot 1,5Gb).

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Eis 5.1

Vraag:

Aanbestedende Dienst heeft het in deze eis enkele keren over Europa. Providers in Nederland werken niet met de "regio" Europa, maar baseren de

roaming afspraken op "binnen de EU" en "buiten de EU". Kan Aanbestedende Dienst deze eis aanpassen, oftewel waar in deze eis Europa staat aanpassen naar de EU?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is akkoord met het aanpassen van Europa naar de EU in deze eis.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Bijlage 4 PVE, 10.14

Vraag:

Klantspecifieke wijzigingen (reparaties, uitbreidingen, onderhoud etc.) worden altijd in overleg met de klant gepland. Inschijver voert ook regulier gepland onderhoud aan haar vaste en mobiele netwerk uit, dit staat los van klantspecifiek onderhoud. Kan opdrachtgever bevestigen dat regulier gepland onderhoud buiten deze eis valt?

Antwoord:

Akkoord, regulier gepland onderhoud op vaste en mobiele infrastructuur valt buiten deze eis.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Bijlage 4 PVE, 2.17

Vraag:

Deelnemers aan een huntgroep die met hun mobiel toestel deelnemen aan de huntgroep en zich middels een App op het mobiele toestel aan-, of afmelden, hebben die ook realtime inzicht nodig via die App in de status van hun huntgroep, zoals aantal beschikbare agenten?

Antwoord:

Bij subgunningcriterium G2.5 "Groepsschakelingen / hunting groups" (zie Beschrijvend document) zijn hierover vragen gesteld. Aan de hand van deze vragen verwachten wij vanuit de Inschijvers een duidelijk beeld van de mogelijkheden.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage 4 PVE, 2.16

Vraag:

Bedoelt Opdrachtgever met telefonische status ook de telefonische bezetstatus van het mobiele toestel van de gebruiker ongeacht, of de gebruiker op zijn vaste nummer is gebeld of een oproep op/vanaf zijn mobiele nummer via de native dailer ontvangt of opzet?

Antwoord:

Omdat mobiele gebruikers voortaan gaan communiceren met het 06 nummer (in- en uitgaande oproepen lopen volledig via het mobiele domein) is weergave van de telefonische bezetstatus niet van toepassing op deze groep gebruikers.

Beantwoord op:

08-12-2022

Label:

Inhoud

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Bijlage 4 PVE, 2.6

Vraag:

Inschrijver volgt een actief patchbeleid waarin o.a. security patches worden meegenomen. Daarnaast wordt ieder jaar een upgrade voorzien waarin nieuwe features en security aanpassingen worden gedaan. Hierbij wordt de markt gevolgd wat tot gevolg kan hebben dat nieuwe elementen worden geïntroduceerd, waaraan ook Opdrachtgever zal moeten voldoen vanuit marktontwikkelingen. Geen inschrijver kan daardoor beloven dat Opdrachtgever geen last heeft van updates en upgrades, aangezien die in het belang zijn van Opdrachtgever en Opdrachtnemer en deze altijd een impact kunnen hebben op de dienstverlening. Daarom kan het wel noodzakelijk zijn dat Opdrachtgever gevraagd wordt om aanpassingen te doen aan "de applicaties, netwerken en systemen van de Opdrachtgever". Concrete voorbeelden zijn de introductie van certificaten en SBC's in de afgelopen 10 jaar als algemeen geaccepteerde middelen om de veiligheid van de IT omgeving te verhogen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom om deze eis zodanig aan te passen dat dit soort aanpassingen, in overleg, uitgevoerd kunnen worden. Is dit akkoord?.

Antwoord:

In de eis 2,6 is reeds opgenomen dat updates en upgrades in overleg zullen plaatsvinden dit geldt ook voor benoemde noodzakelijke aanpassingen.

Beantwoord op:

08-12-2022

Label:

Inhoud

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Eis 4.36

Vraag:

Kan inschrijver er vanuit gaan dat er naast de benodigde schermen ook werkende pc's aangesloten op het netwerk van de opdrachtgever ten behoeve van de wallboards worden aangeleverd door de opdrachtgever ?

Antwoord:

Ja gegadigde mag hier van uitgaan.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Bijlage F Eis 10.10

Vraag:

Om aan deze eis te voldoen dient ieder storing tenminste via de portal zijn aangemeld. Kan Inschrijver daar vanuit gaan?

Antwoord:

Nee gegadigde kan hier niet vanuit gaan. Storingen zullen waar mogelijk via een portal ingediend worden. Echter ook de storingen die op ander wijze (mail, telefonisch etc.) aangemeld worden dienen ook zichtbaar te zijn in de portal.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Bijlage F Eis 10.7

Vraag:

Dient gebruiker gelezen te worden als geautoriseerde medewerker van de ICT servicedesk en niet als eindgebruiker?

Antwoord:

in eis 10.7 wordt geen gebruiker vermeld, Opdrachtgever kan deze vraag dan ook niet beantwoorden.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Bijlage F Eis 7.3

Vraag:

Inschrijver heeft haar informatiebeveiligingsbeleid gebaseerd op ISO 27001 met additionele genomen beveiligingsmaatregelen. Het is op dit moment niet mogelijk voor Inschrijver om vast te stellen het geheel aan maatregelen aansluit bij de verwachtingen van Opdrachtgever inzake de BIO. Kan Opdrachtgever specifiek aangeven welke elementen van de BIO van toepassing zijn?

Antwoord:

De volgende elementen van de BIO zijn van toepassing:

1. Bescherming Persoonsgegevens. Toepassen Verwerkersovereenkomst.
2. Beveiligingsbeleid omtrent koppelingen met externe omgevingen zoals Portals voor beheerwerkzaamheden door toepassen van MFA (Multi Factor Authenticatie).
3. Koppelingen met AD (Active Directory) middels Azure AD MFA (Multi factor Authenticatie).

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Bijlage F Eis 5.1+ 5.2+5.3

Vraag:

Inschrijver levert geen simkaarten met NFC. Graag dit element schrappen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid de NFC eis voor voor simkaarten te laten vallen.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Bijlage F Eis 4.8

Vraag:

Het is voor Inschrijver onduidelijk wat Opdrachtgever bedoeld. Gaat het hier om rechtstreekse oproepen van burgers/klanten die niet zijn beantwoord door bewuste medewerkers en dan vervolgens moeten worden aangeboden bij het KCC? Of betreft het hier oproepen van burgers/klant naar een receptie (buiten de KCC) die vervolgens moeten worden aangeboden bij het KCC

met de informatie van de beller?

Antwoord:

Het betreft niet beantwoorde oproepen naar een medewerker van Delfland welke doorgezet worden naar het KCC. Dit geldt voor alle niet beantwoorde oproepen aan de medewerker zoals een burger, collega dan wel receptie. (lees: onbeantwoorde oproepen naar doorkiesnummers van een beperkt aantal medewerkers, het merendeel van de medewerkers maakt alleen gebruik van een smartphone met 06-nummer).

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Bijlage F Eis 4.21

Vraag:

Kan Inschrijver deze eis lezen dat de chatbot een IVR functie overneemt voor chatberichten om zo de routing te regelen?

Antwoord:

Deze eis beschrijft de mogelijkheid om inkomende tekstberichten (chat, WhatsApp, email en social media verkeer) te routeren naar de juiste eindbestemming op basis van herkenbare inhoud in het bericht.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Bijlage F Eis 4.26

Vraag:

Kan Opdrachtgever toelichten hoe zij zich voorstelt dat het gesprek met een agent en een klant plaatsvindt als de Supervisor in dit zelfde gesprek tegelijkertijd een dialoog heeft met de agent. Wellicht dat Inschrijver de eis verkeerd begrijpt en vraagt daarom naar de zienswijze van Opdrachtgever.

Antwoord:

In deze eis wordt bedoeld dat de supervisor zonder dat de klant dit hoort de agent instructies kan meegeven. Een dialoog in spraak is niet bedoelt.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Beschrijvend document gunningscriteria G2.3

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de VDI omgeving zoals benoemd in het gunningscriteria G2.3 voldoet aan de minimale eisen zoals deze door Microsoft zijn opgesteld om een goede werking van MS Teams te garanderen?

Antwoord:

"Aanbestedende dienst kan niet aangeven of de VDI omgeving geschikt is. We vragen juist aan Inschrijver om zaken te motiveren en eventuele aandachtspunten te benoemen in relatie tot de ICT / VDI infrastructuur van Delfland. hierbij verwijzend naar het volgende onderdeel binnen Gunningscriterium G 2.3:

""Beschrijf en motiveer hoe de aangeboden oplossing functioneert in combinatie met de ICT omgeving van Opdrachtgever, met specifieke aandacht voor een goede werking van telefonieapplicaties en (optioneel) MS Teams integratie binnen de VDI Horizon omgeving van Opdrachtgever en eventuele aandachtspunten op dit vlak""."

Beantwoord op: 08-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

97

Onderwerp:

Bijlage F Eis 4.27

Vraag:

De beoogde KCC applicatie voorziet niet in de mogelijkheid dat de status van de agent door de supervisor kan worden aangepast. Kan dit deel van de eis worden geschrapt?

Antwoord:

Niet akkoord, de eis blijft van kracht.

Beantwoord op: 08-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

98

Onderwerp:

Bijlage F Eis 4.16

Vraag:

De beoogde KCC applicatie voorziet niet in de mogelijkheid om de oproep terug in de wachtrij te plaatsen. Kan dit deel van de eis worden geschrapt?

Antwoord:

Niet akkoord, de eis blijft van kracht (als een oproep niet wordt beantwoord door een beschikbare agent moet de oproep "teruggepakt" kunnen worden om te kunnen worden aangeboden bij een volgende beschikbare agent. Zijn alle andere agenten op dat moment bijvoorbeeld telefonisch bezet (lees: niet beschikbaar), dan moeten we er vanuit kunnen gaan dat de oproep in de wachtrij wordt geplaatst).

Beantwoord op: 08-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

99

Onderwerp:

Bijlage F Eis 1.6

Vraag:

Nummerportering van 097 nummers is niet mogelijk. Hiervoor leveren providers nieuwe nummers. Inschrijver verzoekt dit element te schrappen.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 08-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

100

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Kan Opdrachtgever aangeven hoeveel nummerblokken moeten worden overgenomen? Graag specificeren in 10-, 100-, 1000 tallen.

Antwoord:

"Zie bijlage F - Bestek (paragraaf 4.3) waarin het volgende is beschreven:

Naar SIP trunk te porteren nummerreeksen:

- 010 - 4452500 t/m 599 (100-tal)
- 015 - 2608000 t/m 099 (100-tal)
- 015 - 2608100 t/m 199 (100-tal)
- 015 - 2608200 t/m 299 (100-tal)"

Beantwoord op: 08-12-2022**Label:** Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven hoeveel vast verkeer er momenteel is? Klopt de aannname dat opdrachtgever het vaste verkeer binnen NL en EU wil afkopen, nu dit niet is opgenomen in het prijzenblad?

Antwoord:

In de nieuwe situatie vindt er een behoorlijke verschuiving plaats van vast naar mobiel verkeer (huidig: vast-mobiel integratie waarbij gebruikers uitbellen met een vast nummer; nieuw: gebruikers bellen uit met 06). Het vaste verkeer is straks beperkt en om die reden hoeft dit verkeer niet te worden afgekocht. We verstrekken geen huidige verbruiksgegevens omdat deze niet representatief zijn voor de nieuwe situatie.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Bijlage F Eis 2.23

Vraag:

Waar staat deze functionaliteit in het prijzenblad?

Antwoord:

De chef/secretaresse(c/s)schakeling is een minimum eis en daarom niet apart opgenomen op het prijzenblad.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Bijlage F Eis 2.14

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat het gekozen nummer waarmee uitgebeld moet worden, gebeurt vanuit de native dailer en dat gebruikers niet hiervoor vanuit de app op de smartphone moet uitbellen?

Antwoord:

Mobiele gebruikers bellen via de native dialer uit met het 06-nummer (een met de telecommunicatieomgeving geïntegreerde app waarmee mobiele gebruikers kunnen uitbellen met een vast telefoonnummer is (vooralsnog)

niet vereist).

Beantwoord op: 08-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 104
Onderwerp: Bijlage F Eis 2.14

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis geldt voor alle gebruikers? Zo nee, voor welke specifieke groepen geldt deze eis?

Antwoord:

Zie Bijlage F - Bestek (paragraaf 4.2 en paragraaf 4.3.2) met een beschrijving van (aantallen) gebruikersprofielen welke vaste nummers presenteren vanuit de telecommunicatieomgeving.

Beantwoord op: 08-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 105
Onderwerp: Leidraad Bladzijde 22

Vraag:

Als Gegadigde het goed leest mag een organisatie zich 1x inschrijven als hoofd danwel als onderaannemer. Hierdoor wordt het aantal inschrijving mogelijk beperkt tot 3. Staat opdrachtgever ervoor open dat een partij mag inschrijven als hoofdaannemer en meerdere keren als onderaannemer, zodat ook telecombedrijven die geen eigen netwerk hebben, zich kunnen inschrijven op deze aanbesteding?

Antwoord:

Zoals ook verwoord in antwoord 51 is in hoofdstuk 4.5 Samenwerken en beroep op derden is verwoord wat de mogelijkheden zijn. Als gegadigde als hoofdaannemer inschrijft kan zij niet als onderaannemer inschrijven. Dit zal niet gewijzigd worden.

Beantwoord op: 08-12-2022
Label: Proces

Ref.nr. 106
Onderwerp: Bijlage F Eis 5.14

Vraag:

DGL Vlaardingen zit onder dienstgebouw 1 een kelder. Tijdens de meting is verzocht om ook in de kelder te meten. Eist opdrachtgever in de kelder dekking of valt de kelder onder de 5% oppervlakte waar geen dekking noodzakelijk is?

Antwoord:

De benoemde kelder valt onder de 5% oppervlakte waar geen dekking noodzakelijk is.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Bijlage F Eis 3.3

Vraag:

Gebruikelijk is dat deze eis alleen bedoeld is voor het KCC gedeelte, kan opdrachtgever dat bevestigen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat bedrijfstelecommunicatie- en contactcenteromgevingen integraties met andere systemen ondersteunen middels API's (en niet zozeer alleen de contactcenteromgeving voor het KCC).

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Leidraad Bladzijde 22, kerncompetenties

Vraag:

Opdrachtgever eist een referent tav Teams. Gelijkijdig staat heel duidelijk in de stukken (eis 3.2 PVE) dat ze misschien over wil op Teams. Kan opdrachtgever de referentie voor Teams loslaten of direct de hele uitvraag op Teams zetten?

Antwoord:

Ondanks dat nog niet zeker is of en wanneer integratie met Teams zal plaatsvinden wil Opdrachtgever verzekert zijn middels deze kerncompetentie dat gegadigde in staat is om de integratie te bewerkstelligen. De kerncompetentie zal dan ook niet aangepast worden.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Conceptovereenkomst Artikel 4.7

Vraag:
Inschrijver ondersteunt geen e-facturatie zoals beschreven in dit artikel. Graag schrappen dan wel ook mogelijk maken dat per email de factuur als PFD kan worden aangeboden.

Antwoord:
Opdrachtgever verwerkt alleen e-facturen. Deze eis kan dan ook niet komen te vervallen. Er zijn vele mogelijkheden om e-facturen aan te leveren waar gegadigde gebruik van kan maken.

Beantwoord op: 08-12-2022
Label: Contract

Ref.nr.
110

Onderwerp:
Conceptovereenkomst Artikel 1.3 – 1 5

Vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze opties niet van toepassing zijn?

Antwoord:
Zie ook antwoord op vraag 46. Deze opties zijn van toepassing.

Beantwoord op: 08-12-2022
Label: Contract

Ref.nr.
111

Onderwerp:
AWVODI 2018, Artikel 25.1

Vraag:
Werknemers van beide Partijen kunnen op eigen gelegenheid solliciteren bij de andere Partij. Inschrijver heeft vele klanten. In de praktijk is het lastig bij te houden of een sollicitant werkzaam is bij een klant van Inschrijver en of er met die klant afspraken zijn gemaakt zoals genoemd in artikel 25.1. Vice versa geldt dat naar waarschijnlijkheid ook voor Opdrachtgever, die vele leveranciers heeft. Inschrijver verzoekt daarom dit artikel buiten toepassing te verklaren. Is dat akkoord?

Antwoord:
Dit is akkoord.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
112

Onderwerp:
AWVODI 2018, Artikel 22.3

Vraag:

Inschrijver is van mening dat de ongelimiteerde vrijwaring in dit artikel (veel) te ruim is. Een dergelijke vrijwaring is niet te verzekeren en Inschrijver heeft geen beeld van (i) wie die derde is, (ii) waar zij zich mee bezig houdt en (iii) welke schade zij kan lijden, laat staan (iv) van de hoogte daarvan. Aangezien die derde (vaak) een relatie is van Opdrachtgever, heeft Opdrachtgever dat overzicht wel en kan Opdrachtgever haar aansprakelijkheid beperken. Het is gebruikelijk (en redelijk) om de contractuele aansprakelijkheidsbeperkingen van toepassing te verklaren op de vrijwaringen, tenzij de wet anders bepaalt. Inschrijver stelt daarom voor om dit artikel buiten toepassing te verklaren en voor vrijwaring aansluiting te zoeken bij haar voorstel hieromtrent als opgenomen in het aansprakelijkheidsartikel in 19.3. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord. Immers dit artikel betreft aanspraken van derden van (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden. Indien deze inbreuk is veroorzaakt door gegadigde kan gegadigde niet van opdrachtgever verwachten dat zij de schade beperkt. Opdrachtnemer kan altijd bij de rechter verzoeken de schadevergoeding te matigen.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
113

Onderwerp:
AWVODI 2018, Artikel 20.6

Vraag:

Inschrijver vindt dat de Overeenkomst alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien er bij deze Overeenkomst sprake is van verzuim. Anders zou u de Overeenkomst altijd zonder reden kunnen opzeggen, terwijl partijen een langdurige samenwerking beogen. De tarieven in de aanbieding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd. Stemt Opdrachtgever ermee in om dit artikel buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Neen, zie hiervoor ook eerdere antwoorden 28,29 en 70.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

114

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 20.5

Vraag:

Terugbetaling van verrichte betalingen bij ontbinding van de overeenkomst op grond van hetgeen in dit artikel is bepaald lijkt Inschrijver onredelijk indien er reeds diensten geleverd zijn en/of er al werkzaamheden door Inschrijver zijn verricht, en zij kan hier dan ook niet mee akkoord gaan. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dan ook om het artikel als volgt te wijzigen:

"Indien de Overeenkomst is ontbonden, zal de Opdrachtnemer de reeds door de Opdrachtgever aan hem verrichte betalingen, voor zover Opdrachtnemer hier nog geen werkzaamheden of diensten voor heeft verricht, aan de Opdrachtgever terugbetalen."

Is deze aanpassing akkoord voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Opdrachtgever zal artikel niet aanpassen, In het artikel staat hetzelfde alleen anders verwoord. Gegadigde zal alleen onverschuldigde betalingen, lees betalingen waar nog geen werkzaamheden of diensten voor verricht zijn terugbetalen.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

115

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 20.4

Vraag:

Het opleggen van beslag en het aangaan van een fusie of splitsing hoeven geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst te hebben. Inschrijver acht het dan ook onredelijk dat dit voor Opdrachtgever een recht genereert om de Overeenkomst kosteloos te ontbinden. Inschrijver verzoekt u derhalve om toe te voegen dat Opdrachtgever alleen dan gerechtigd is om de Overeenkomst te ontbinden bij het leggen van beslag of het aangaan van een fusie of splitsing, wanneer Opdrachtnemer haar verplichtingen uit de overeenkomst niet meer kan nakomen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze toevoeging?

Antwoord:

Nee dit is niet akkoord. Opdrachtgever wenst zonder voorbehoud bij een dergelijke situatie de overeenkomst conform voorwaarden te kunnen opzeggen echter zal dit alleen met een gegronde reden doen. Achtergrond is

dat Opdrachtgever wenst te bepalen met wie ze zaken doet.

Beantwoord op: 08-12-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 116
Onderwerp: AWVODI 2018, Artikel 20.3

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken:

Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie”?

Antwoord:

Neen opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Dit artikel voorziet in het duiden wat in ieder geval niet onder overmacht verstaan mag worden. In de door u benoemde gevallen is niet altijd sprake van overmacht. Indien een der partijen zich beroept op overmacht zal specifiek bekeken moeten worden of daadwerkelijk sprake is van overmacht.

Beantwoord op: 08-12-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 117
Onderwerp: AWVODI 2018, Artikel 20.2

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om aan dit artikel toe te voegen dat een Partij alleen dan gerechtigd is om de Overeenkomst te ontbinden, wanneer er sprake is van blijvende overmacht aan de zijde van de andere Partij?

Antwoord:

Neen, dit betreft een wederkerig artikel dus geldend voor beide partijen. Daarnaast wenst opdrachtgever verschoont te blijven van discussie over "blijvend".

Beantwoord op: 08-12-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**

118

AWVODI 2018, Artikel 19.5

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om dit artikel wederkerig te maken?

Antwoord:

Neen dit artikel zal niet wederkerig gemaakt worden, immers Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en niet de Opdrachtgever.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

119

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 19.3

Vraag:

Een punt van zorg is de hoogte van de schadevergoedingsplicht. Inschrijver acht het redelijk dat deze in redelijker verhouding staat tot de contractwaarde hetgeen gebruikelijk is in de ICT branche en aansluit bij de Gids Proportionaliteit.

Inschrijver stelt dan ook voor om de aansprakelijkheid te beperken tot een lager bedrag per gebeurtenis en eveneens te beperken per kalenderjaar, zodat Inschrijver de potentiële risico's beter kan inschatten en verzekeren.

Inschrijver acht het daarnaast wenselijk dat het begrip “schade” verder wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver wenst daarom gevolgschade uit te sluiten.

Inschrijver stelt voor om art. 19.3 als volgt te wijzigen:

“De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden directe schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid is beperkt tot een bedrag van 100% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en 200% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per jaar.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken van een Partij, met uitzondering van schade aan of verlies van data;
- b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de andere Partij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen;

c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten.

De aansprakelijkheid vervalt na verloop van de wettelijke verjaringstermijn ex. artikel 3:310 BW.

De beperking van de aansprakelijkheid als hiervoor bedoeld is niet van toepassing indien:

- a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel;
- b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere Partij of diens Personeel.”

Kan Opdrachtgever instemmen met deze aanpassing?

Antwoord:

Niet akkoord. De schade wordt beperkt in lid 19.3 en opdrachtgever wenst deze niet verder te beperken tot alleen directe schade. Specifieke zaken waarvoor de beperking genoemd is wenst opdrachtgever ook niet verder te beperken.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
120

Onderwerp:
AWVODI 2018, Artikel 16.5

Vraag:

Opdrachtnemer vindt deze bepaling onredelijk aangezien de overeenkomst wederkerig is, in de zin dat Opdrachtnemer de (hoofd)verbintenis op zich neemt een Dienst te leveren en Opdrachtgever daartegenover de (hoofd) verbintenis op zich neemt om op tijd te betalen. Indien Opdrachtgever bijvoorbeeld de betalingstermijn overschrijdt en ook na een schriftelijke ingebrekestelling niet tot betaling overgaat, dan wenst Opdrachtnemer ook te kunnen opschorten, een en ander conform het Burgerlijk Wetboek. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?

Antwoord:

Opdrachtgever kan zich vinden in deze wederkerigheid, tenzij gegronde redenen zijn aangevoerd waardoor de factuur of een gedeelte hiervan niet betaalbaar gesteld wordt.

08-12-2022

Beantwoord op:

Label: Juridisch

Ref.nr.

121

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 16.4

Vraag:

Opdrachtnemer vindt deze bepaling onredelijk aangezien de overeenkomst wederkerig is, in de zin dat Opdrachtnemer de (hoofd)verbintenis op zich neemt een Dienst te leveren en Opdrachtgever daartegenover de (hoofd) verbintenis op zich neemt om op tijd te betalen. Opdrachtgever kan instemmen met het opschorten van de betaling zijdens Opdrachtgever, waar het gaat om het deel van de factuur waarover geen overeenstemming bestaat, maar kan niet instemmen met het geheel niet betalen van de factuur. Gaat Opdrachtgever akkoord met de volgende aanpassing van dit artikel:

“Opdrachtgever kan de betaling van het deel van de factuur waarover tussen Partijen geen overeenstemming bestaat, opschorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur.”?

Antwoord:

Aanpassing is niet nodig aangezien dit artikel reeds voorziet hierin. Immers alleen de factuur of een deel daarvan, waarover tussen partijen geen overeenstemming bestaat kan opgeschort worden. De gehele factuur kan in deze alleen opgeschort worden indien partijen geen overeenstemming is over de gehele factuur.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

122

Onderwerp:

AWVODI 2018, Artikel 7.1

Vraag:

Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van Onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar Onderaannemers. Is Inschrijver bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Neen, zie ook antwoord 38. Het is voldoende dat Opdrachtnemer Opdrachtgever informeert over het gebruik maken van de diensten van een willekeurige derde. Let wel dit artikel blijft gehandhaafd voor het inzetten van onderaannemers bij de uitvoering van de overeenkomst en niet het inzetten van alle onderaannemers door gegadigde, bijvoorbeeld om een kabel aan te leggen.

Beantwoord op: 08-12-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 123
Onderwerp: AWVODI 2018, Artikel 5.2

Vraag:
Het is niet realistisch om van Inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel toestemming dient te vragen van afnemer. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom voor om dit artikel niet van toepassing te verklaren. Inschrijver staat er uiteraard voor in dat de kwaliteit van het personeel gewaarborgd blijft. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:
Dit is akkoord.

Beantwoord op: 08-12-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 124
Onderwerp: Formulier 9 - Prijsformulier Telecommunicatie als een dienst V2.xlsx

Vraag:
Waar kunnen Inschrijvers in het prijzenblad de maandelijkse variabele kosten t.b.v. afhandeling vast telefoonverkeer invullen?

Antwoord:
De maandelijkse variabele kosten voor de afhandeling van vast telefoonverkeer hoeven niet te worden opgevoerd. Om deze reden is hiervoor geen ruimte gereserveerd op het Prijzenblad.

Beantwoord op: 08-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 125
Onderwerp: Formulier 9 - Prijsformulier Telecommunicatie als een dienst V2.xlsx

Vraag:

Hoeveel gelijktijdige gesprekken zijn gewenst voor vaste telefonie?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft geen inzicht in het aantal gelijktijdige gesprekken. Als uitgangspunt geldt dat tegelijkertijd 25 externe gesprekken binnen het KCC/Service desk en 30 gesprekken tegelijkertijd binnen de groepsschakelingen/calamiteiten groepen plaats moeten kunnen vinden.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

126

Onderwerp:

Formulier 9 - Prijsformulier Telecommunicatie als een dienst V2.xlsx

Vraag:

U geeft bij SIP trunk infrastructuur aan in kolom F het aantal "1" aan. Is de aanname juist dat benodigde infrastructuur vanaf uw locatie naar het telefonieplatform enkelvoudig uitgevoerd kan worden? Indien ja, kunt u aangeven om welke locatie het gaat met adres, huisnummer, eventueel toevoeging en postcode?

Antwoord:

Delfland eist 99,8% beschikbaarheid, de inschrijver moet zelf bepalen hoe ze dan de beschikbaarheid kan garanderen. Indien u hiervoor meerdere sip trunks nodig heeft dan kunt u op het prijzenblad in regel 4 hier het totaalbedrag per maand voor de maandelijks kosten en de totale eenmalige kosten voor alle sip trunks tezamen (=1) invullen. Zie ook eis 2.2. waarbij er wordt gesproken over centrale SIP trunk infrastructuur.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Formulier 9 - Prijsformulier Telecommunicatie als een dienst V2.xlsx

Vraag:

Indien de connectiviteit naar het telefonieplatform wel redundant geleverd dient te worden? Graag specificeren adres, huisnummer, eventueel toevoeging en postcode.

Antwoord:

"De connectiviteit tussen de Cloud telecommunicatieomgeving en Delfland verloopt naar de volgende locatie(s) :

- Locatie Datacenter Heertjeslaan 1 Delft, North C datacenter
- Locatie Datacenter Anthony Fokkerweg 40 Rotterdam mits redundant uitgevoerd zie antwoord vraag 126"

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
128

Onderwerp:
Formulier 9 - Prijsformulier Telecommunicatie als een dienst V2.xlsx

Vraag:

U geeft bij SIP trunk infrastructuur aan in kolom F het aantal "1" aan. De uitgevraagde gewenste beschikbaarheid van 99,8% is ook te realiseren met een enkelvoudige verbinding. Is de aannahme juist dat de benodigde infrastructuur vanaf uw locatie naar het telefonieplatform enkelvoudig uitgevoerd moet worden? Indien ja, kunt u aangeven om welke locatie het gaat met adres, huisnummer, eventueel toevoeging en postcode?

Antwoord:

De infrastructuur vanaf Delfland naar de Cloud telecommunicatieomgeving kan enkelvoudig uitgevoerd worden als hiermee de 99,8% beschikbaarheid wordt behaald. De enkelvoudige verbinding dient in dit geval voorzien te worden op locatie Datacenter North C te Delft.

Beantwoord op: 08-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
129

Onderwerp:
Vraag 82 NVI1, Eis 5.1 en 5.2

Vraag:

"Indien er meer dataverbruik dan 1216 GB verbruikt wordt, dan is het aannemelijk en marktconform om dit buitenbundel verbruik in rekening te brengen. Eveneens is het mogelijk dat de databundel in de toekomst uitgebreid moet worden, omdat de bundel van 1216 GB niet meer toereikend kan zijn. Hoe ziet Aanbestedende Dienst de buitenbundel facturatie en een groeimodel naar de toekomst?"

Antwoord:

"Buitenbundel gebruik zal in beginsel conform het overeengekomen tarief voor gebruik binnen de bundel worden afgerekend. Indien echter structureel een gemiddeld hoger verbruik dan 1216 (ofwel 2GB per gebruiker) door partijen wordt vastgesteld, treden partijen in overleg teneinde in alle redelijkheid een aanpassing van de bedoelde bundel

(s) en een daarvoor in redelijkheid aangepast tarief overeen te komen. Het aangepaste tarief zal te allen tijde gebaseerd zijn op de initieel krachtens deze Europese aanbesteding overeengekomen tarieven."

Beantwoord op: 12-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
130

Onderwerp:
Eis 4.31

Vraag:

Om aan de eis van 4.31 te kunnen voldoen, dient er een oplossing opgenomen te worden in de aanbieding die onevenredig kostenverhogend is. Verzoek is om deze eis te laten vervallen en inschrijvers de mogelijkheid te bieden om de gevraagde functionaliteit nader toe te lichten in de kwalitatieve beantwoording in bijlage G2.1 KCC & ICT Servicedesk.

Antwoord:

Dit is niet akkoord, eis blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 12-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
131

Onderwerp:
Eis 4.11, 4.13 en 4.22

Vraag:

Er wordt in de eisen 4.11, 4.13 en 4.22 beschreven dat het mogelijk moet zijn voor de agent om zelf items uit de wachtrij te kunnen selecteren (cherry picking). Deze functie is helaas niet mogelijk in de beoogde oplossing en past ook niet binnen een contact center oplossing zoals deze wordt uitgevraagd. Binnen een contact center oplossing is het juist van belang dat alle workitems op volgorde van binnenkomst worden afgehandeld om zo ook de KPI's zuiver te houden en inzichtelijk te maken. Hiermee wordt bijvoorbeeld voorkomen dat lastige vragen te lang blijven liggen en de eenvoudige het snelst afgehandeld worden waardoor prestaties van het contact center ook niet juist gerapporteerd kunnen worden. Bij deze het verzoek om deze functionaliteit uit de gestelde eisen te schrappen zodat inschrijver een geldige inschrijving kan doen.

Antwoord:

Dit is niet akkoord, eis blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 12-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
132

Onderwerp:
Eisen 4.28 en 4.29

Vraag:

"Vanuit de gestelde eisen volgt dat call recording onderdeel uit moet maken van de oplossing die uitvraagd wordt voor het contact center. Om deze op een juiste manier aan te kunnen bieden, hebben we de volgende aanvullende gegevens nodig:

1. Hoe lang dienen opnames bewaard te worden?
2. Wat is de gemiddelde gespreksduur van de gesprekken in het contact center
3. Hoeveel gesprekken zijn er gemiddeld in totaal per dag (of week/maand) in het contact center"

Antwoord:

"Inschrijver mag uitgaan van de volgende gegevens (Note: gesprekken worden incidenteel en niet standaard opgenomen):

1. Bewaartermijn 1 maand,
2. Gemiddelde gespreksduur 3 tot 4 Minuten,
3. Gemiddeld aantal gesprekken per maand 1.075, per week 248, per dag 49.

Beantwoord op: 12-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
133

Onderwerp:
Subgunningscriterium G2.2: Plan van aanpak

Vraag:

"Vraag 1: De scope van de aanbesteding betreft bedrijfstelecommunicatie, vaste telefonie en mobiele communicatie. Is het een correcte aanname dat alle drie de aspecten meegenomen dienen te worden in het Plan van Aanpak (subgunningscriterium G2.2)?

Vraag 2: Als uw antwoord op bovenstaande vraag bevestigend is, dan willen wij verzoeken om het maximaal aantal pagina's voor het Plan van Aanpak te verdubbelen naar 20 pagina A4, daar het in redelijkerwijs niet mogelijk is om alledrie de facetten binnen 10 pagina A4 over de as van alle door u gestelde vragen/onderwerpen toe te lichten. Alleen al het plan van aanpak voor de bedrijfstelecommunicatie neemt deze 10 pagina's in beslag. De aanpak voor de vaste telefonie en mobiele communicatie moet hier nog volledig aan toegevoegd worden. Wij gaan er vanuit dat de aanbestedende dienst een plan van aanpak wenst te ontvangen waarin de mogelijkheid is geboden om alles goed te beschrijven en hopen daarom dat de aanbestedende dienst bereid is om de gewenste ruimte te bieden.

"

Antwoord:

De aanneme bij vraag 1 is correct, alle 3 de aspecten dienen meegenomen te worden in het Plan van Aanpak. Het antwoord op vraag 2 is bevestigend het Plan van Aanpak (subgunningscriterium G2.2) kan verdubbeld worden naar 20 pagina's.

Beantwoord op: 12-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Subgunningscriterium G2.2: Plan van Aanpak

Vraag:

Bij onderdeel b) vraagt HHD om een aanpak en schets van de technische inrichting (architectuur voorstel). Het is echter niet gebruikelijk om dit op te nemen in een Plan van Aanpak. Tevens beschrijven wij dit al uitgebreid bij Subgunningscriteria G2.3 (globaal ontwerp). Wij stellen daarom voor om dit aspect in G2.2 te schrappen. Is de aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 12-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

136

Onderwerp:

VDI en onzekerheid toekomstvastheid PBX

Vraag:

Gegadigde ziet dat VDI in zijn algemeenheid niet goed functioneert voor telefonie spraakdiensten. Opdrachtgever meldt in het bestek dat de huidige omgeving wel naar tevredenheid functioneert. Gegadigde komt echter na gesprekken met meerdere specialistische partners tot de conclusie dat een dergelijk oplossing zonder garantie op kwalitatieve parameters wordt aangeboden. Dit beperkt Gegadigde in haar voornemen om tot een rechtsgeldige inschrijving te komen. In aanvulling op voorgaande stelt Gegadigde ook vast dat specifieke eisen ten aanzien van het KCC mogelijk alleen met de huidige merk PBX ingevuld kunnen worden. In de media wordt helaas melding gemaakt van de huidige uitdagingen waarmee het voortbestaan van de huidige PBX fabrikant niet langer vanzelfsprekend kan worden beschouwd. Hiermee ontstaat het beeld bij Gegadigde dat deze aanbestedingsprocedure ook voor Opdrachtgever nu onhoudbaar wordt aangezien Opdrachtgever een toekomst vaste oplossing zoekt. In het geval dat gedurende de looptijd de PBX niet meer volledig kan worden ondersteund vanuit fabrikant dan wel op een andere wijze hinder ondervindt doordat deze organisatie ophoudt te bestaan, ontstaat een ongewenste situatie

voor zowel Opdrachtgever en Gegadigde waarbij Gegadigde zich zeer kwetsbaar heeft gepositioneerd voor claims voortvloeiend uit bijvoorbeeld aansprakelijkheid dan wel prestatie gerelateerde boetes.

Geen van de betrokkenen hebben baat bij voortzetting van deze aanbestedingsprocedure waarbij de uitkomst wordt ondermijnd door genoemde zorgen. Het beleid bij Gegadigde voorziet niet in een opportunistische benadering van deelname mede door eerder genoemde uitdagingen en de hoge aansprakelijkheid die Opdrachtgever hier aan wenst te verbinden.

Gegadigde verzoekt Opdrachtgever om de aanbestedingsprocedure te heroverwegen en met marktpartijen, die actief hebben deelgenomen aan de NVI, in gesprek te gaan voor vergelijkbare alternatieven. Kan Opdrachtgever hier inhoudelijk op reageren?

Antwoord:

"Het is Opdrachtgever bekend dat VDI zijn uitdagingen kent in combinatie met spraak en videodiensten. Zoals gegadigde verwoordt werkt spraak nu naar tevredenheid.

Gegadigde stelt onterecht dat specifieke eisen ten aanzien van het KCC mogelijk alleen met Avaya ingevuld kunnen worden. Opdrachtgever vraagt geen Avaya oplossing uit en gegadigde dient naar eigen inzicht een geschikte oplossing aan te bieden.

Opdrachtgever stelt geen specifieke eisen dat KCC medewerkers alleen een softphone mogen gebruiken. Het volgende wordt geëist:

1. Een KCC medewerker beschikt over een softphone, smartphone of vaste telefoon (de KCC/ Servicedesk medewerker kan 1 van deze 3 devices selecteren en gebruiken in combinatie met de contactcenter cliënt applicatie);
2. De contactcenter cliënt applicatie kan geïntegreerd worden in het virtuele bureaublad.

Punt 2 verwijst hierbij naar het kunnen gebruiken van een contactcenter applicatie binnen VMware Horizon. Dit heeft verder niets te maken met het gebruik van een softphone o.i.d. en moet gewoon mogelijk zijn. Wordt er een softphone gebruikt i.c.m. de contactcenter cliënt applicatie, dan ligt het risico voor een goede werking geheel bij Opdrachtgever. Wordt de contactcenter applicatie gebruikt i.c.m. een vaste telefoon of smartphone, dan zou de oplossing onzes inziens zonder problemen moeten kunnen werken (de contactcenter applicatie wordt opgestart/ gebruikt binnen de VMware Horizon omgeving en het audio-device functioneert dan buiten de VMware Horizon omgeving).

In de NVI hebben we hieromtrent reeds antwoorden verstrekt. Zie vragen en antwoorden bij Ref. nr. 11 en 96

Opdrachtgever is dan ook van mening dat de aangevoerde argumenten geen

reden zijn om de aanbestedingsprocedure te heroverwegen.

Beantwoord op: 12-01-2023

Label: Proces